

## Le Conseil Régional Rhône Alpes gagne en performance

### La solution téléphonie sur IP Alcatel rime avec souplesse et fiabilité



Le Conseil Régional Rhône Alpes, deuxième région de France en terme de potentiel économique, a déployé une solution de téléphonie sur IP incluant un millier de postes avec un système de communication unifiée. Chargé du développement économique et social de la région, le Conseil Régional Rhône Alpes se doit de fournir un accueil téléphonique irréprochable, gage de

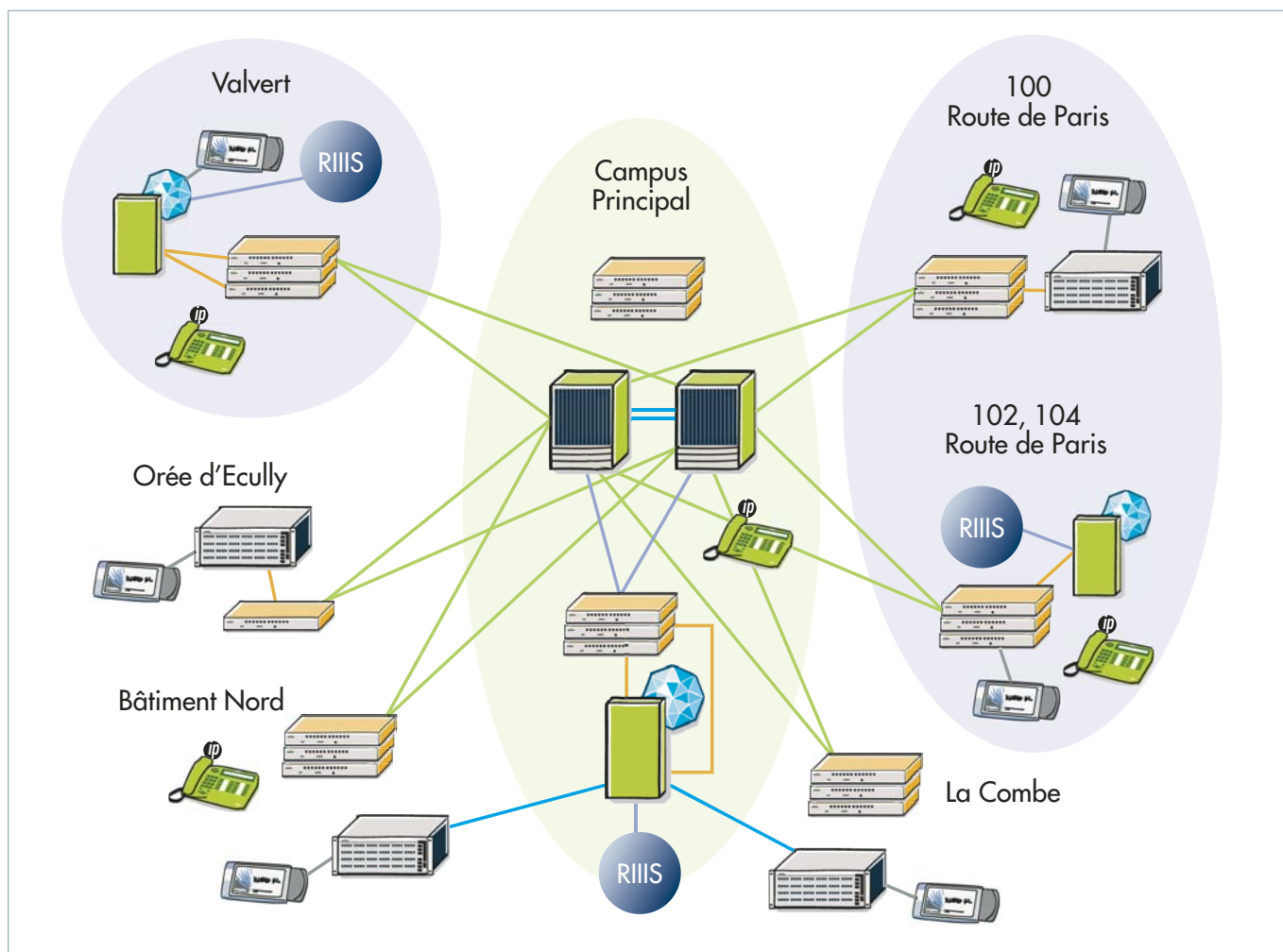
son image. En outre, il fait l'objet de déménagements fréquents et souhaitait simplifier l'administration générale du réseau. Ces objectifs ont conduit la collectivité à moderniser son système téléphonique et à choisir la technologie de pointe que représente la solution de téléphonie sur IP d'Alcatel. Pari gagné : visibles pour les techniciens comme pour les

utilisateurs, les performances du nouveau système, ont rapidement donné toute satisfaction face aux objectifs initiaux. L'exploitation de l'infrastructure dans le cadre des élections régionales de mars 2004, avec une opération mise en place à cet effet dans un délai ultra court, a été une preuve supplémentaire de son efficacité.

Le Conseil Régional Rhône Alpes a comme objectif de promouvoir le développement économique, social, culturel et scientifique et l'aménagement de la région. Il comprend 157 conseillers régionaux élus au suffrage universel direct pour 6 ans et compte 900 collaborateurs. Par son potentiel économique, la région a été classée deuxième de France. Equipé auparavant d'un

*« Avec la solution Alcatel, nos 1000 postes téléphoniques fonctionnent sur IP. Cette technologie nous apporte fiabilité et souplesse d'utilisation. Nous en sommes pleinement satisfaits. »*

*Willy Tagliavini, Chef du service Infrastructures et Production, Conseil Régional Rhône Alpes*



Le système de téléphonie traditionnel, le Conseil Régional Rhône Alpes souhaitait améliorer la qualité de son accueil par des fonctionnalités avancées, faciliter la mobilité par une souplesse d'utilisation car les déménagements sont fréquents et simplifier l'administration du réseau. « Nous voulions démontrer que la région ne se contentait pas de promouvoir les NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) mais qu'elle les mettait en œuvre, » souligne Willy Tagliavini, Chef du service Infrastructures et Production pour le Conseil Régional Rhône Alpes.

### Garantir le futur avec le full IP

Pour obtenir ces performances, réaliser des économies substantielles sur les coûts et prendre une garantie sur les

évolutions futures, le Conseil Régional décide ainsi de passer à l'IP total. Une première étape a consisté pour la Direction Informatique à faire converger ses équipes informatiques et téléphonie composée des architectes, des techniciens et des administrateurs, tous voix /données. Il s'agit de réaliser

*« En phase avec les objectifs, ce projet a permis des gains d'exploitation sur l'infrastructure sans perte de fonctionnalité. La solution permet ainsi un fort retour sur investissement. »*

*Le Directeur de Clientèle Grands Comptes de la région Rhône Alpes pour Alcatel*

*Passer au full IP avec Alcatel a permis au Conseil Régional Rhône Alpes de disposer d'une téléphonie basée sur une infrastructure fiable, souple et réactive.*

d'importants gains de productivité sans perte de fonctionnalités. Sous l'impulsion du Business Partner Alcatel Premium, NextiraOne, chargée de la mise en œuvre, le Conseil Régional choisit alors une solution de communication à l'IP total basée sur des serveurs de communication Alcatel **OmniPCX Enterprise** (3 call servers en réseau avec 6 Média Gateways). Cette solution intègre le déploiement de 1000 postes IP télé-alimentés, chaque poste étant équipé également d'un Alcatel 4980 Softphone synchronisé avec le poste et d'une messagerie unifiée (email, messagerie vocale et fax sous une interface unifiée Microsoft Outlook). La solution est complétée par une couverture DECT globale et la mise en œuvre de plus de 200 mobiles permettant le déplacement sur tous les sites du Conseil Régional.

## Déployer vite à moindre coût

Ce projet, mené en 6 mois seulement, s'avère une réussite permettant d'intégrer les solutions les plus innovantes sur une même infrastructure convergente. Le Business Partner Alcatel Premium NextiraOne, grâce à un fort

investissement en amont du projet (commercial, service et marketing) a démontré l'excellence de ses compétences et sa réactivité dès la phase de maquettage chronométrée demandée par le Conseil Régional Rhône Alpes.

L'utilisation de cette infrastructure dans le cadre des élections régionales en mars 2004 est une preuve de la souplesse et de la réactivité de la solution retenue.

Il s'agissait de monter dans un délai de 8 semaines seulement un centre d'appel de 40 sièges destiné à recevoir les appels des 6000 bureaux de vote de la région dont 600 étaient sélectionnés pour les sondages sur les résultats. L'opération est de plus sous les projecteurs de la télévision pour une émission en direct. C'est dans l'amphithéâtre du Conseil, équipé de prise IP, par le simple raccordement des postes, qu'a pu rapidement être monté ce centre d'appel qui a pu traiter près de 2000 appels en 2 ou 3 heures. Pour ce projet spécial, Alcatel a mis en place son logiciel de centre d'appels Alcatel **OmniTouch CCdistribution**, qui autorise des déploiements rapides grâce à sa souplesse d'utilisation et à sa gestion de routage des appels.

« La technologie Alcatel associée au savoir-faire de NextiraOne nous apporte fiabilité et réactivité et nous en sommes pleinement satisfaits. Cette infrastructure IP nous a permis notamment de réaliser un centre d'appels dans les délais imposés très courts et au moindre coût, » conclut Willy Tagliavini.

## L'Enjeu

- Améliorer l'accueil téléphonique
- Faciliter la mobilité
- Anticiper les déménagements fréquents
- Simplifier l'administration générale du réseau
- Démontrer une mise en œuvre efficace des NTIC

## Solutions

- Serveur de communication Alcatel **OmniPCX Enterprise**
- Média Gateway ACT
- 1000 postes IP télé-alimentés
- Alcatel 4980 Softphone et messagerie unifiée sur tous les postes
- Alcatel **OmniTouch CCdistribution** pour les élections régionales
- Intégration de la solution dans Microsoft Outlook

## Avantages

- Infrastructure fiable et pérenne
- Souplesse et réactivité de la solution
- Gains de productivité
- Maintenance facilitée
- Déploiement rapide
- Retour sur investissement important

*« Nous avons retenu NextiraOne pour la forte expertise de ses équipes et son implication dans les phases amont du projet, ce qui représente une grande valeur ajoutée. »*

*Willy Tagliavini, Chef du service Infrastructures et Production, Conseil Régional Rhône Alpes*

*« Ce projet constitue une première nationale dans le domaine des collectivités réussie avec autant de postes IP, tous télé-alimentés et tous accompagnés d'un Alcatel 4980 Softphone synchronisé avec le poste et d'une messagerie unifiée. »*

*Franck Marconnet, Directeur Marketing Sud Est, NextiraOne*

### Business Partner Info

*NextiraOne ([www.nextiraone.com](http://www.nextiraone.com)), dont les sièges sont respectivement situés à Paris, en France, et à Houston, Texas, aux États-Unis, est le leader mondial de solutions et de services de communication sous l'appellation LifeCycleSM Services – qui vont de la conception, du déploiement, au soutien logistique et à l'exploitation de réseaux voix, données et convergents. NextiraOne est une entreprise de services de taille internationale qui possède un large éventail de certifications et une expertise produits étendue. Elle fournit les meilleures solutions technologiques de leur catégorie, développées par des partenaires prestigieux. NextiraOne propose également des services de conseil et des solutions visant à assurer le développement des entreprises des administrations et des collectivités locales – qui vont des services applicatifs pour les centres de contacts à la sous-traitance d'infrastructures réseau.*



October 2004 – Alcatel Business Systems – 32, Avenue Kléber – 92707 Colombes – France – tel : + 33 (0) 1 55 66 70 00 – [www.alcatel.com](http://www.alcatel.com) – RCS Paris B 602 033 185

Copyright © 2004 Alcatel Business Systems. All rights reserved. This document may not be reproduced in whole or in part without the express written permission of Alcatel Business Systems. Alcatel® and the Alcatel logo are registered trademarks of Alcatel. All other trademarks are the property of their respective owners.